

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, WITEL JAKARTA  
TIMUR BAGIAN PAYMENT COLLECTION**

**FITRIA NURCAHYANTI  
8105141430**



*Building  
Future  
Leaders*

**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2017**

## **LEMBAR EKSEKUTIF**

***FITRIA NURCAHYANTI. 8105141430 . Laporan Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Ekonomi dan Administrasi , Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, September 2017.***

*Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL JAKARTA TIMUR selama 1 bulan terhitung sejak tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2016. Tujuan dilaksanakannya PKL adalah untuk mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja dan memperoleh surat keterangan kerja (referensi) dari instansi terkait. Selain itu, agar mahasiswa ataupun mahasiswi dapat meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan yang telah diperoleh pada masa perkuliahan.*

*Penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar sarjana Pendidikan Universitas Negeri Jakarta Jurusan Ekonomi dan Administrasi.*

*Pelaksanaan kerja yang dilakukan Praktikan selama PKL adalah mencetak data penagihan, menginput data bukti penagihan, menyimpan bukti – bukti hasil penagihan serta menerima dan melakukan panggilan telepon kepada para pelanggan. Pada pelaksanaannya, Praktikan menemukan beberapa kendala, salah satunya; Sarana kantor yang kurang memadai. Untuk mengatasi kendala sarana kantor yang kurang memadai Praktikan menggunakan teori Pemeliharaan sarana kantor dikarenakan di tempat praktikan sarana kantor berupa komputer sangatlah terbatas dan kualitasnya sudah menurun sehingga seringkali mati ketika praktikan menggunakannya secara terus menerus hal ini disebabkan karena kurangnya pemeliharaan yang dilakukan terhadap sarana tersebut, dan praktikan berinisiatif meminta ijin terlebih dahulu kepada pembimbing untuk membawa laptop pribadi guna membantu pekerjaan praktikan*

*Praktikan mengambil kesimpulan bahwa PKL merupakan proses pembelajaran nyata dan dapat menambah wawasan dan keterampilan bagi Praktikan untuk menghadapi dunia kerja yang nyata di masa yang akan datang.*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada  
PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur  
Bagian Payment Collection  
Nama Praktikan : Fitria Nurcahyanti  
Nomor Registrasi : 8105141430  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Menyetujui,

Koordinator Program

Studi Pendidikan Ekonomi



Suparno, S.Pd, M.Pd  
NIP. 197908282014041001

Pembimbing



Osly Usman, S.E, M.BusMgt  
NIP. 197401152008011008

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Suparno, S.Pd, M.Pd

NIP. 197908282014041001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji



16 Oktober 2017

Darma Rika S, S.Pd., M.SE

NIP. 198303242009122002

Penguji Ahli



16 Oktober 2017

Munawaroh, S.E., M.Si

NIP. 197503302008122002

Dosen Pembimbing



16 Oktober 2017

Oslly Usman, S.E., M.BusMgt

NIP. 197401152008011008

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada Praktikan dalam menyusun laporan PKL ini.

Laporan ini sebagai hasil pertanggung jawaban Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Timur. Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Praktikan khususnya dan juga bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan.

Dalam kesempatan kali ini Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Praktikan selama melaksanakan PKL sampai dengan tersusunnya laporan ini kepada:

1. Osly Usman, S.E, M.BusMgt sebagai Dosen Pembimbing yang selalu mengawasi dan mengarahkan praktikan dalam penyusunan laporan PKL.
2. Suparno, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Timur dan seluruh staf Bagian Payment Collection yang telah mau menerima Praktikan selama 1 bulan.
5. Orang tua, keluarga serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan moril dan materil.

Semoga laporan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Timur ini dapat berguna bagi Praktikan dan pembaca pada umumnya. Praktikan

sadar sekali bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, Praktikan mengharapkan saran dan kritikan yang membangun.

Jakarta, September 2017

Praktikan

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR EKSEKUTIF .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	4
C. Manfaat PKL .....	6
D. Tempat PKL .....	7
E. Jadwal Waktu PKL.....	8
<b>BAB II     TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
A. Sejarah Instansi .....	12
B. Struktur Organisasi Instansi .....	15
C. Kegiatan Umum Instansi .....	19
<b>BAB III   PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Bidang Kerja .....	21

B. Pelaksanaan Kerja .....	22
C. Kendala Yang Dihadapi .....	30
D. Cara Mengatasi Kendala .....	31
<b>BAB IV KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran-Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel 1.1 Tahap Persiapan PKL .....	9
Tabel 1.2 Tahap Pelaksanaan PKL .....	10
Tabel 1.3 Alur Kegiatan PKL .....	11

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesi .....	12
Gambar 3.1 WO (Work Order) .....	24
Gambar 3.2 Input Data Hasil Visit .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin PKL .....	50
Lampiran 2 : Surat Penerimaan Mahasiswa PKL .....	51
Lampiran 3 : Surat Telah Melaksanakan PKL .....	52
Lampiran 4 : Daftar Hadir PKL .....	53
Lampiran 5 : Daftar Hadir PKL .....	54
Lampiran 6 : Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL .....	55
Lampiran 7 : Lembar Penilaian PKL .....	56
Lampiran 8 : Kegiatan Harian PKL .....	57
Lampiran 9 : Struktur Organisasi .....	63
Lampiran 10: Sarana kantor Bagian Payment Collection .....	64
Lampiran 11: Saran dan Perbaikan PKL .....	65
Lampiran 12: Saran dan Perbaikan PKL .....	66

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dunia industri merupakan salah satu penyumbang terbesar adanya peningkatan dan penurunan perekonomian setiap negara di dunia. Dalam dunia industri, sumber daya manusia atau para pekerja merupakan hal terpenting guna membangun sebuah industri untuk berkembang dan maju. Pada era dimana semua teknologi menjadi lebih canggih, sumber daya manusia yang dimiliki pun dituntut untuk memiliki pengetahuan serta kemampuan keterampilan yang jauh lebih baik lagi.

Menurut Menteri Ketenagakerjaan M Hanif Dhakiri dalam sidang enhance employability, lanjutan pertemuan G20: Labour Employment Ministerial Meeting di FanghuaVilla, Diaoyutai State Guesthouse, Beijing, Indonesia memiliki populasi terbesar keempat di dunia dan perekonomian Indonesia diperkirakan bisa menjadi ekonomi terbesar ketujuh di dunia pada 2030. Untuk mendukung perekonomian, Indonesia akan membutuhkan 113 juta pekerja terampil. Jumlah ini bisa dengan mudah dipenuhi karena jumlah penduduk usia kerja pada tahun 2015 mencapai sekitar 122 juta. Namun, sebagian besar pekerja belum memperoleh tingkat Keterampilan yang diinginkan oleh dunia industri. Situasi ini lah yang harus di ubah, ada urgensi dan kebutuhan untuk merancang kebijakan

yang komprehensif dalam meningkatkan kualitas kerja dari penduduk usia kerja melalui peningkatan pendidikan dan keterampilan. Dalam mencoba untuk mencapai produktivitas yang lebih besar, telah terjadi peningkatan yang stabil dalam permintaan untuk pekerja terampil dan terjadi penurunan permintaan untuk pekerja berketerampilan rendah. Mereka dengan tingkat pendidikan yang rendah, lebih mungkin untuk menjadi pengangguran, sementara mereka dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi lebih mungkin untuk dipekerjakan. Indonesia saat ini sedang menjalani masa transisi menuju ekonomi pengetahuan dan peningkatan daya saing, pertumbuhan dan kinerja kerja. Menteri Ketenagakerjaan (Menaker) M Hanif Dhakiri menekankan pentingnya pelatihan kerja untuk mencetak tenaga kerja terampil sehingga bisa meningkatkan produktivitas. Dalam mencapai produktivitas yang lebih tinggi, permintaan pasar kerja untuk tenaga kerja terampil mengalami peningkatan signifikan.<sup>1</sup>

Perguruan tinggi merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuan dan keterampilannya. Pembelajaran yang dilakukan pada mahasiswa di perguruan tinggi seharusnya tidak hanya memberikan proses pembelajaran yang teoritis, namun juga praktis. Karena pada saat mahasiswa lulus dan menghadapi dunia kerja, memerlukan keahlian yang tidak hanya terdapat pada teori namun kemampuan. Pekerjaan sangat membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, kompetitif dalam persaingan dunia usaha dan SDM yang

---

<sup>1</sup> Siprianus Edi Hardum, "Tingkatkan Kreativitas Lewat Tenaga Kerja Terampil", Berita Satu, di Akses dari <http://www.beritasatu.com/ekonomi/374464-menaker-tingkatkan-produktivitas-lewat-tenaga-kerja-terampil.html>, pada tanggal 10 September 2017 pukul 10.00 WIB

berkualitas baik dari segi kreativitas, keterampilan, pengetahuan dan moral. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat sekarang ini, membuat kita untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan – perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut.

Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu kegiatan dalam perguruan tinggi dalam memberikan proses pembelajaran, bukan hanya dari teori semata, melainkan praktik melalui kerja nyata. Dalam kegiatan ini, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengaplikasikan pembelajaran yang diperoleh di perguruan tinggi untuk di praktekan pada sebuah instansi yang sebenarnya sehingga mahasiswa dapat mengasah pengetahuan dan keterampilannya yang sebelumnya telah di dapat di bangku perkuliahan.

Oleh karena itu, Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan bertujuan agar mahasiswa memperoleh wawasan pengetahuan, keterampilan dan mengaplikasikan teori yang didapat, sehingga membuat mahasiswa dapat lebih terampil dalam belajar mengetahui, mengenal, dan berlatih menganalisis kondisi dan situasi di lingkungan kerja secara nyata sebagai upaya untuk mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja. Selain itu, Kegiatan Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu program yang dilaksanakan Universitas Negeri Jakarta untuk mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang mengambil Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran dalam memperoleh gelar sarjananya.

Tempat kegiatan praktikan melakukan kegiatan tersebut berada di bagian Payment collection, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur. Praktikan memilih PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai tempat praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan karena pada perusahaan tersebut terdapat bidang kerja yang sesuai dengan bidang studi yang sedang praktikan tempuh, selain itu PT. Telekomunikasi Indonesia sendiri membutuhkan para mahasiswa praktik kerja lapangan guna membantu pekerjaan instansinya serta diharapkan dapat menjalin hubungan baik dengan perguruan tinggi dimana praktikan menempuh pendidikan.

Minimnya pengetahuan yang dimiliki praktikan menyebabkan timbulnya kendala yang terjadi pada saat praktikan bekerja, oleh karena itu dengan adanya Praktik Kerja Lapangan Universitas Negeri Jakarta berharap praktikan dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan dan wawasan yang lebih luas untuk dunia kerja nyata.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Universitas Negeri Jakarta, khususnya program studi S1 Pendidikan Ekonomi, konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi memberikan program PKL sebagai upaya agar mahasiswa dapat beradaptasi dengan dunia kerja serta melihat secara nyata keadaan dunia kerja yang sesungguhnya untuk mencoba mengasah kemampuan dan keterampilan kerja para mahasiswanya.

Adapun maksud dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan bagi praktikan adalah:

1. Memperluas wawasan, keterampilan, pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki oleh praktikan mengenai dunia kerja.
2. Mengaplikasikan atau mempraktikkan secara langsung pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan.
3. Mempelajari suatu bidang baru yang berhubungan dengan program studi yang diambil oleh praktikan, dalam kegiatan ini di bagian Payment Collection, PT. Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Timur

Setelah mengetahui maksud dari PKL, kegiatan PKL ini ada tujuan yang diharapkan dapat tercapai, yaitu:

1. Menjadikan praktikan sebagai sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, wawasan dan pengetahuan yang luas, dan pengalaman yang dibutuhkan pada dunia kerja.
2. Menumbuhkan dan melatih praktikan memiliki rasa tanggung jawab dan disiplin dengan apa yang dilakukan pada bagian tempat praktikan melakukan praktik.
3. Mengenalkan budaya kerja kepada praktikan, agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan baik secara kelompok atau secara individu.
4. Praktikan mendapatkan pengalaman baru yang diperoleh dari kegiatan tersebut.



### **C. Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktik Kerja Lapangan ini memiliki manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yaitu bagi Praktikan, Fakultas dan instansi tempat Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

#### **1. Bagi Praktikan**

- a. Meningkatkan keterampilan dan menambah pengetahuan tentang situasi dan kondisi di dunia kerja nyata
- b. Dapat mengaplikasikan pengetahuan yang Praktikan miliki dan peroleh dari bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja
- c. Belajar beradaptasi dengan seluruh komponen yang ada di lingkungan kerja yang Praktikan sedang laksanakan.
- d. Meningkatkan rasa tanggung jawab dan disiplin dalam melakukan setiap pekerjaan
- e. Meningkatkan kepekaan inisiatif Praktikan dalam melakukan pekerjaan
- f. Meningkatkan kemampuan Praktikan dalam mengatasi kendala-kendala yang ada dalam dunia kerja

#### **2. Bagi Fakultas**

- a. Dapat menjalin kerja sama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Timur
- b. Mendapatkan umpan balik berupa masukan untuk menyempurnakan kurikulum Perguruan Tinggi yang sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil

- c. Merupakan salah satu indikator penilaian kemampuan dan kompetensi mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan di dunia kerja.

### **3. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Timur**

- a. Memungkinkan terjalinnya hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis antara instansi dengan Perguruan Tinggi
- b. Membantu meringankan kegiatan operasional instansi dalam melaksanakan pekerjaan
- c. Memperoleh kesempatan untuk merekrut Praktikan sebagai karyawan bila kualifikasinya memenuhi standar instansi yang telah ditetapkan.

### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Praktikan melaksanakan PKL pada salah satu perusahaan BUMN. Berikut nama instansi beserta alamat lengkapnya:

Nama instansi	: PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jak-Tim
Alamat	: Jl. DI Panjaitan No.42, Rawa Bunga Jakarta Timur
telepon	: (021) 8572500
faksimile	: (021) 85903600
website	: <a href="http://www.Telkom.co.id/">www. Telkom.co.id/</a>
bagian tempat PKL	: Payment Collection

Alasan Praktikan memilih PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Timur sebagai tempat PKL adalah:

1. PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu BUMN terbesar di Indonesia.
2. Terdapat bagian dan subbagian yang sesuai dengan konsentrasi Administrasi Perkantoran, sehingga Praktikan dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan

#### **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Waktu PKL dilaksanakan kurang lebih satu bulan, terhitung dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2016 PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Timur.

Adapun jadwal Praktik Kerja Lapangan (PKL) dibagi dalam empat tahap sebagai berikut:

##### **1. Tahap Observasi Tempat PKL**

Pada tahap ini Praktikan melakukan observasi awal ke Instansi yang akan menjadi tempat PKL. Observasi mulai dilakukan dari bulan Mei 2016. Praktikan memastikan apakah instansi tersebut menerima karyawan PKL dan menanyakan syarat-syarat administrasi yang dibutuhkan untuk melamar kerja sebagai karyawan PKL. Pada tahap observasi ini langsung mengunjungi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Jakarta Timur ke bagian HRD .

## 2. Tahap Persiapan PKL

No.	Tahap Persiapan	Tanggal
1.	Mengurus surat ke BAAK	20 Mei 2016
2.	Surat sudah jadi dan siap diantarkan ke kantor tujuan PKL	24 Mei 2016

*Tabel 1.1 Tahap Persiapan PKL*  
*Sumber : Data diolah oleh praktikan*

Dalam tahapan ini Praktikan mempersiapkan syarat-syarat pengantar dari Universitas Negeri Jakarta untuk ditunjukkan kepada instansi yang akan menjadi tempat Praktikan PKL.

Praktikan membuat surat pengantar permohonan izin PKL dari fakultas untuk selanjutnya di serahkan ke BAAK. Pada tanggal 20 Mei 2016 Praktikan mulai mengurus surat administrasi yang menjadi persyaratan. Diantaranya yaitu Surat Permohonan Izin PKL dari Universitas Negeri Jakarta. Pada tanggal 24 Mei 2016 surat tersebut sudah selesai dibuat. Kemudian Praktikan memberikan Surat kepada PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, Witel Jakarta Timur bagian HRD. Pada tanggal 13 Juni 2016 Praktikan mendapatkan persetujuan untuk melakukan PKL dengan adanya surat persetujuan. Surat tersebut Praktikan berikan kepada Ketua Konsentrasi Program Studi Administrasi Perkantoran sebagai arsip dan tanda bukti bahwa instansi tempat Praktikan melamar PKL telah mengizinkan Praktikan melakukan PKL di tempat tersebut.

### 3. Tahap Pelaksanaan PKL

Jadwal waktu Praktikan melaksanakan PKL terhitung sejak tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2016.

Kegiatan PKL rutin Praktikan lakukan dari hari Senin sampai hari Jumat dengan jadwal kerja sebagai berikut:

No.	Hari	Waktu Pelaksanaan PKL
1.	Senin	08.00 – 16.00
	Istirahat	12.00 – 13.00
2.	Selasa	08.00 – 16.00
	Istirahat	12.00 – 13.00
3.	Rabu	08.00 – 16.00
	Istirahat	12.00 – 13.00
4.	Kamis	08.00 – 16.00
	Istirahat	12.00 – 13.00
5.	Jumat	08.00 – 16.00
	Istirahat	12.00 – 13.00

*Tabel 1.2 Tahap Pelaksanaan PKL*  
*Sumber : data diolah oleh praktikan*

### 4. Tahap Penulisan Laporan PKL

Penulisan laporan PKL dilakukan setelah Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Data-data untuk penyusunan laporan PKL Praktikan kumpulkan dari komunikasi yang Praktikan lakukan dengan pembimbing di

tempat PKL. Selain itu, praktikan juga melakukan studi kepustakaan dan pencarian data dengan melakukan *browsing* di internet.

Setelah semua data dan informasi yang dibutuhkan terkumpul, Praktikan segera membuat laporan PKL. Laporan PKL dibutuhkan Praktikan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa program pendidikan Administrasi Perkantoran.

No.	Jenis Kegiatan	2016				2017	
		Mei	Juni	Juli	Agustus	Agustus	September
1.	Persiapan						
2.	Pelaksanaan						
3.	Pelaporan						

*Tabel 1.3 Alur Kegiatan PKL*

*Sumber : Data diolah oleh praktikan*

## BAB II

### TINJAUAN UMUM PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

#### A. Sejarah PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk



*Gambar 1.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia*

*Sumber : [http://www.telkom.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0001\\_sejarah.html](http://www.telkom.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0001_sejarah.html)*

PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki sejarah yang cukup panjang mulai dari tercipta hingga berkembang sampai saat ini menjadi salah satu perusahaan yang diperhitungkan namanya di Indonesia. Berawal dari konsolidasi Pemerintah Hindia Belanda dengan nama *Post Telegraf Telefoon (PTT)* yang merupakan badan usaha swasta layanan komunikasi penyedia layanan pos dan telegraf yang pada tahun [1882](#), yang sebelumnya, pengoperasian pertama layanan jasa telegraf elektromagnetik menghubungkan Jakarat (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg) pada tanggal [23 Oktober 1856](#), sehingga pada tahun 2009 momen tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom.

Post Telegraf Indonesia diubah menjadi **Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi** (PN Postel) pada tahun 1961, kemudian tahun [1965](#), PN Postel dipecah menjadi **Perusahaan Negara Pos dan Giro** (PN Pos & Giro) dan **Perusahaan Negara Telekomunikasi** (PN Telekomunikasi).

PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi **Perusahaan Umum Telekomunikasi** (Perumtel) pada tahun 1974 yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Kemudian seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. ([Indosat](#)) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel pada tahun 1980. Setelah itu ditetapkan Undang-undang pada tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi tercantum dalam Undang – undang Nomor 3 Tahun 1989.

Pada tahun [1991](#) Perumtel berubah bentuk menjadi **Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia** berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

Pada tanggal [14 November 1995](#) dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ/JSX) dan Bursa Efek Surabaya (BES/SSX) (keduanya sekarang bernama Bursa Efek Indonesia (BEI/IDX), Bursa Efek New York (NYSE) (Diperdagangkan pada tanggal [14 Juli 2003](#)) dan Bursa Efek London (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo. Jumlah saham yang dilepas saat itu adalah 933 juta lembar saham. Sejak [16](#)



[Mei 2014](#), saham Telkom tidak lagi diperdagangkan di Bursa Efek Tokyo (TSE) dan pada [5 Juni 2014](#) di Bursa Efek London (LSE).<sup>[5]</sup>

Tahun [1999](#) ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sejak tahun 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

Tahun [2001](#) Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan [Agustus 2002](#) terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Pada [23 Oktober 2009](#), Telkom meluncurkan "*New Telkom*" ("Telkom baru") yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

## **VISI DAN MISI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**

- **VISI**

“To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services (“TIMES”) player in the region”

- **MISI**

To provide “more for less” TIMES services. To be the role model as the best managed corporation in Indonesia.

## B. Struktur Organisasi

Telkom mengadopsi sebuah pendekatan *holding company* ke dalam pengelolaan korporasi, yang dipercaya akan menyediakan *productive flexibility* bagi seluruh entitas bisnis yang sesuai dengan karakteristik masing-masing unit. Dalam rangka implementasi pengelolaan korporasi dengan berkarakteristik *holding company*, maka:

1. Peran *corporate office* difokuskan pada *Corporate Level Strategy* (*directing strategy, portfolio strategy* dan *parenting strategy*)
2. *Parenting style* disesuaikan dengan karakteristik dan tingkat maturity entitas bisnisnya.
3. *Empowerment* entitas bisnis sesuai dengan karakteristiknya.

Untuk itu, pada tahun 2013 Telkom telah melakukan beberapa perubahan menyangkut pembidangan pembagian tugas dan wewenang masing-masing anggota Direksi, sebagai berikut:

1. Telkom merubah pembidangan divisi dari semula di bawah Direktur *Enterprise & Wholesale* (“EWS”) menjadi Direktur Enterprise & Business Service yang fokus pada pengembangan segmen bisnis *enterprise* dan *small medium enterprise*.
  2. Telkom merubah pembidangan divisi yang semula di bawah Direktur Compliance & Risk Management (“CRM”) menjadi Direktur Wholesale & International Service yang fokus pada pengembangan segmen bisnis *wholesale*.
- Kami juga mengalihkan tugas dan wewenang

pengelolaan *compliance*, *legal* dan *risk management* ke Head of Compliance, Risk Management & General Affairs.

3. Telkom merubah pembedangan divisi yang semula Direktur IT, Solution & Strategic Portfolio (“ITSSP”) menjadi Direktur Innovation & Strategic Portfolio yang fokus pada upaya inovasi dan pengembangan portofolio bisnis.
4. Telkom merubah pembedangan divisi yang semula Direktur NWS menjadi Direktur Network, IT & Solution yang fokus pada pengelolaan dan pendayagunaan *infrastructure*, IT dan *service operation & management*, untuk mendukung upaya pengembangan bisnis yang sudah berjalan (*established*).
5. Telkom merubah pembedangan divisi yang semula Human Capital & General Affair menjadi Direktur Human Capital Management yang fokus pada pengelolaan *human capital*. Kami juga mengalihkan tugas dan wewenang pengelolaan *supply* ke Head of Compliance, Risk Management & General Affairs.

Selain itu untuk mewadahi mekanisme pengelolaan *parenting* terhadap seluruh portfolio kami secara *Group*, maka telah dibentuk *Board of Executive* yang beranggotakan seluruh Direksi Telkom dan beberapa *Chief of Business*. Chief of Business merupakan sebutan untuk posisi “*senior business expert*” yang ditempatkan sejajar dengan Direksi Telkom untuk melaksanakan peran sebagai penasehat dalam merumuskan keputusan-keputusan *corporate level strategy*, mengupayakan harmonisasi hubungan antara entitas anak dengan Telkom sebagai *parent*.

Nama Direktorat	Fungsi dan Wewenang
Direktorat NITS	Fokus pada pengelolaan <i>infrastructure strategy &amp; governance, IT Strategy &amp; Governance, and Solution</i> serta pengelolaan pendayagunaan IT dan <i>service operation &amp; management</i> , dalam rangka dukungan upaya eksploitasi bisnis yang sudah mapan dan pengendalian operasional infrastruktur melalui Divisi Network of Broadband Information System Center, Divisi Wireless Broadband serta Divisi Broadband.
Direktorat ISP	Fokus pada pengelolaan fungsi <i>Corporate Strategic Planning, Strategic Business Development, Innovation Strategy &amp; Synergy</i> serta pengendalian operasi unit-unit: Divisi Solution Convergence dan Innovation & Design Center.
Direktorat CONS	Fokus dalam pengelolaan bisnis segmen konsumen serta pengendalian operasi Divisi Consumer Services
Direktorat EBIS	Fokus pada pengelolaan bisnis segmen <i>enterprise &amp; small medium enterprise</i> serta pengelolaan Divisi Enterprise Services dan Divisi Business Services.
Direktorat WINS	Fokus pada pengelolaan fungsi penanganan bisnis segmen <i>wholesale</i> dan international, serta pengendalian operasional Divisi <i>Wholesale Services</i> .
Direktorat	Fokus pada manajemen SDM Perusahaan serta penyelenggaraan

HCM	operasional SDM secara terpusat melalui unit Human Capital Center, serta pengendalian operasi unit Telkom Corporate University Center, Assessment Center Indonesia serta Community Development Center.
Direktorat KEU	Fokus pada pengelolaan keuangan perusahaan serta mengendalikan operasi keuangan secara terpusat melalui unit Finance, Billing & Collection Center.

### C. Kegiatan Umum Instansi

Telkom Group adalah perusahaan telekomunikasi milik negara dan penyedia layanan jaringan di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian layanan telekomunikasi yang meliputi *fixed wireline* dan koneksi *fixed wireless*, komunikasi selular, *networking and interconnection services* dan *Internet and data communication services*. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, *e-Payment services and IT enabler*, e-Commerce dan layanan portal lainnya.

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup bisnis kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, Perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

#### 1. Usaha Utama

- a. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2. Usaha Penunjang**

- a. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
- b. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

### **BAB III**

#### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

##### **A. Bidang Kerja**

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jl. DI Panjaitan No.42, Rawa Bunga Jakarta Timur, Praktikan ditempatkan di Bagian Payment Collection sebagai Admin.

Bagian payment collection memiliki tugas melakukan pengolahan data monitoring dan penagihan terhadap konsumen yang lalai dalam melakukan pembayaran serta membuat laporan mengenai bukti penagihan melalui input data ke dalam sistem yang nantinya akan dilihat oleh regional. Untuk menjalankan tugasnya ini bagian payment collection berperan dalam melakukan follow up terhadap para pelanggan baik melalui telepon, surat maupun kunjungan.

Bagian Payment Collection memiliki tujuan yakni mengusahakan agar pembayaran dari konsumen sesuai jatuh tempo, dapat meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak sehingga dapat menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan.

Praktikan melakukan pekerjaan yang sifatnya membantu kegiatan operasional administrasi bagian Payment Collection seperti input data, kearsipan, dan bidang administrasi lainnya.



Adapun bidang pekerjaan yang Praktikan lakukan meliputi:

a. Bidang Manajemen Perkantoran

Pekerjaan Praktikan yang terkait dengan bidang Manajemen Perkantoran adalah mencetak data penagihan.

b. Bidang Komputer dan Administrasi

Pekerjaan Praktikan yang terkait dengan bidang Komputer dan Administrasi adalah memasukkan data bukti penagihan pada program *Microsoft Office Excel*.

c. Bidang Kearsipan

Pekerjaan Praktikan yang terkait dengan bidang Kearsipan adalah menyimpan bukti-bukti hasil penagihan.

d. Bidang Kesekretarian

Pekerjaan praktikan yang terkait dengan bidang Kesekretarian adalah menerima atau melakukan panggilan telepon dengan para pelanggan pengguna produk PT. Telekomunikasi Indonesia

## **B. Pelaksanaan Pekerjaan**

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berusaha menyelesaikan semua tugas yang diberikan dengan maksimal dan tepat waktu. Untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, Praktikan dibimbing oleh staff

yang ada di Bagian Payment Collection sehingga Praktikan dapat memahami bidang pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan yaitu:

a) Bidang Manajemen Perkantoran

Pekerjaan yang praktikan lakukan yang terkait dengan bidang kearsipan berhubungan dengan mata kuliah Manajemen Teknologi Perkantoran dan Manajemen Perkantoran. Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan yaitu :

1. Mencetak WO (Work Order) dan membagikannya kepada para visitor

WO merupakan data yang berisi daftar nama beserta alamat dan tagihan pelanggan yang nantinya akan dibagikan kepada para visitor (orang yang mengunjungi dan menagih kepada pelanggan).

Adapun langkah dalam mencetak WO adalah sebagai berikut :

- a. Praktikan mencari data WO yang sudah disimpan oleh admin payment collection yang bertugas dalam membuat WO pada folder yang terdapat pada komputer.
- b. Praktikan membuka data WO tersebut dan mengecek terlebih dahulu apakah WO yang akan dicetak sesuai dan benar terutama pada bagian tanggalnya.
- c. Jika sudah benar dan sesuai praktikan mencetak data tersebut menggunakan printer yang telah disediakan.
- d. Setelah itu praktikan membagikan WO kepada para visitor.

**Gambar 3.1 WO (Work Order)**

NO	NAMA	SALDO	BUN	BUN	TOTAL	ULANG	OTHER
122112200541	PERDYANTO	495,500	495,500	913,000	100%	100%	
122112200585	YUL HADIR	445,500	445,500	851,000	100%	100%	
122112200707	MAJULI YULIANA	585,000	585,000	1,110,000	100%	100%	
122112218099	PERDYANTO	517,500	517,500	1,035,000	100%	100%	
122112202293	YUNISA ALIBILA	357,500	357,500	715,000	100%	100%	
122112216570	SUBANDHO, MSC	357,500	357,500	715,000	100%	100%	
122112299166	AHMAD MUCHSIN	357,500	357,500	715,000	100%	100%	
122112299383	CHINTAMY ANDINA	357,500	357,500	715,000	100%	100%	
122112299509	ENCIK SUKRIAH	357,500	357,500	715,000	100%	100%	
		324,500	324,500	649,000	100%	100%	

b) Bidang Komputer dan Administrasi

Pekerjaan yang praktikan lakukan yang terkait dengan bidang komputer dan administrasi berhubungan dengan mata kuliah Administrasi. Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan yaitu :

1. Input Data Berita Acara Kunjungan

Berita Acara Kunjungan adalah data yang diserahkan oleh para visitor kepada admin yang berisi mengenai hasil kunjungan penagihan kepada pelanggan.

Adapun langkah yang dilakukan untuk melakukan input data berita kunjungan adalah sebagai berikut :

- Praktikan menerima berita acara kunjungan yang telah dicek sebelumnya oleh supervisor payment collection.
- Praktikan membuka data inputan hasil berita acara kunjungan yang terdapat pada folder komputer.

- c. Praktikan menginput data sesuai dengan nomor tagihan atau nama pelanggan tertagih

**Gambar III.2 Data Input Hasil Visit**

SNO	NO REF	CPBOD	PROFILE	SALDO BLN	SALDO BLN1	SALDO BLN2	NAMA
6611	12114303898	02122984033	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	467500	458884	Paul Yoanda
6612	12112207930	02129624052	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	530184	Musmulyadi
6613	121106251918	02129622879	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	502150	KUSNANTO MASKU KUNTORO
6614	121121204962	02122830369	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	161700	DENI MAULANA
6615	121101220274	02122985794	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	266750	JESICA ADILIAH
6616	121114305276	02122984396	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	214600	SUWARNI
6617	121121200644	02122830255	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	231916	FAJAR ADHI NUGROHO
6618	12112207381	02122988789	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	467500	467500	WAWAN HERMAWAN
6619	121122060860	02122855926	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	280500	244750	Ismail tariq
6620	12112207871	02129824010	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	532750	BAGUS RAMA ISKANDAR
6621	121101219894	02122985275	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	445500	AYU RAHMAWATI
6622	12116200574	02122981899	11	EKSEPSI	700000	700000	SMP NEGERI 187 KLENDER
6623	12112207880	02129824014	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	532750	ABDUL WAHID
6624	121106200307	02186904771	11	NO USAGE PERNAH BAYAR	137500	137500	IR B HARJO BASORO
6625	12112207666	0212988277	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	467500	474100	RAKHA RAMDANI
6626	121101219435	02122986068	11	ADA USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	456500	519184	SUHARYONO BUDYONO
6627	121119200993	02122873106	11	NO USAGE TIDAK PERNAH BAYAR	368500	394900	eka januardi

ALAMAT	SENTRAL	SEGMENT	KATEGORI	MULTI KONTAK1	MULTI KONTAK2	AGENT
KALIMANGGIS RAYA RT.003/08 No: 17, RT/RW: kode	SKRGH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
BULAK RINGIN 5 No: 7A, RT/RW: kode pos: 13720	CH SGDAH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
KAMBOJA No: NO.14, RT/RW: kode pos: 13770	CIJARS SRH 21	DCS	Residensial	081316749001		RANI SURACHAMAN
GANG GOTONG ROYONG No: 29 RT.12/06, RT/RW: kode	SKRGH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
LEBAK PARA 2 No: RT2/2, RT/RW: kode pos: 13770	CIJARS SRH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
JANKES No: rt.08/02, RT/RW: kode pos: 13850	MUN SKRGH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
PERTENGGAHAN No: RT13/3 NO33, RT/RW: kode pos:	SPSRH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
KALISARI BAYU No: 107, RT/RW: kode pos: 13790	KA SGDAH 21	DCS	Residensial	081299300076		RANI SURACHAMAN
PONDOK BARU 7 No: 27, RT/RW: kode pos: 13740	SGDAH 21	DCS	Residensial	085216025244		RANI SURACHAMAN
TANJUNG RT.009/05 No: 89, RT/RW: kode pos: 13740	SGDAH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
PENGILINGAN BARU 1 No: NO.1 RT10/3, RT/RW: kode	SPSRH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
KOMPLEK PPA No: RT.006/01, RT/RW: kode pos: 13850	SKRGH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
H ALI No: 3 RT.4/4, RT/RW: kode pos: 13540	KAMPUS SRH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
GANG MUSOLLAH No: 70 NRT.03/01, RT/RW: kode	SKRGH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN
PENGILINGAN BARU 1 No: 52E RT16/04, RT/RW: kode	SPSRH 21	DCS	Residensial	08159579095		RANI SURACHAMAN
RENYUNG No: BL G 120/4, RT/RW: kode pos: 13720	SCBBH 21	DCS	Residensial	081314151959		RANI SURACHAMAN
DUKUH 6 RT.006/02 No: 01A, RT/RW: kode pos: 13550	SPSRH 21	DCS	Residensial			RANI SURACHAMAN

	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI
1	AGENT	TGL WCT	BAYAR	KORBIL	HASIL KUNJUNGAN	KETERANGAN HASIL VISI	BAYAR BY VISIT	BYE 1	DI RPK
507	UTAMI WINANTI			375000					
508	UTAMI WINANTI			375000					
509	UTAMI WINANTI			375000					
510	UTAMI WINANTI			375000					
511	UTAMI WINANTI			375000					
512	YUNI ASEP TALEVI			375000					
513	CHANDRA PUTRA MULIA	07/08/2016		385000	akan disampaikan oleh sepupu	BUKAN PELANGGAN BERSANGKUTAN			BUKAN PELANGGAN BERSANGKUTAN
514	ADI RAKHMAT			385000					
515	BIO FEBRIANTO			390500					
516	ROSEYANI			390500					
517	CHANDRA PUTRA MULIA	09/08/2016		396000	alamat kurang lengkap, belum	ALAMAT TIDAK DITEMUKAN			ALAMAT TIDAK DITEMUKAN
518	BIO FEBRIANTO	07/08/2016		423500	ybs sdh diarahkan ke plaza pas	JANIS BAYAR			TIDAK SEMPAT BAYAR/SUBUR
519	YUNI ASEP TALEVI	09/08/2016		423500	ybs bayar menggunakan by ATM	JANIS BAYAR			TIDAK SEMPAT BAYAR/SUBUR
520	YUNI ASEP TALEVI	09/08/2016		423500	ybs sedang tidak ada, pesan ke	BUKAN PELANGGAN BERSANGKUTAN			BUKAN PELANGGAN BERSANGKUTAN
521	YUNI ASEP TALEVI	09/08/2016		423500	pelanggan sudah melakukan cs	SUDAH MINTA CABUT TAGIHAN MASIH ADA			TIDAK MINTA CABUT TAGIHAN
522	YUNI ASEP TALEVI	09/08/2016		423500	ybs tidak mau bayar internet	TIDAK MAU BAYAR			JABANG DIPAKAI
523	ADI RAKHMAT			423500					

### c) Bidang Kearsipan

Pekerjaan yang praktikan lakukan yang terkait dengan bidang kearsipan berhubungan dengan mata kuliah kearsipan. Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan yaitu :

#### 1. Mengarsip Berita Acara Kunjungan

Kearsipan adalah proses pengaturan dan penyimpanan bahan – bahan berupa data atau warkat yang dilakukan secara sistematis, sehingga bahan – bahan tersebut dapat dicari dan ditemukan dengan cepat dan mudah ketika diperlukan kembali. Setelah praktikan selesai menginput data berita acara kunjungan maka selanjutnya berita acara kunjungan yang berupa lembaran dari para visitor maka akan praktikan simpan ke dalam lemari arsip kantor.

Adapun langkah yang praktikan lakukan ketika menyimpan/mengarsip berita acara kunjungan :

1. Praktikan akan mengecek terlebih dahulu tanggal yang terdapat pada berita acara kunjungan karena sistem kearsipan yang digunakan ialah

sistem kronologis yakni penyimpanan arsip dengan menggunakan tanggal.

2. Setelah dilihat tanggalnya maka tiap-tiap lembar berita acara kunjungan akan praktikan simpan sesuai dengan lemari arsip yang sesuai dengan tahun berita acara kunjungan tersebut.
3. Kemudian berita acara kunjungan hanya akan ditumpuk dan disusun dengan posisi tanggal dan bulan paling akhir berada di posisi paling atas setelah itu disimpan di lemari arsip.

Dalam penyimpanan berita acara kunjungan ini dapat dikatakan bahwa sistem penyimpanan yang digunakan sangat sederhana karena tiap berita acara kunjungan hanya akan ditumpuk dan disusun berdasarkan tanggal dan bulan.

d) Bidang Kesekretarian

Pekerjaan yang praktikan lakukan yang terkait dengan bidang kearsipan berhubungan dengan mata kuliah kesekretarian. Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan yaitu :

1. Menerima dan Melakukan Panggilan Telepon kepada Pelanggan

Pekerjaan menerima atau mengangkat telepon merupakan pekerjaan yang beberapa kali dilakukan. Menerima atau mengangkat telepon juga merupakan salah satu kegiatan yang sesuai dengan apa yang Praktikan dapatkan ketika di bangku kuliah, yaitu pada Mata Kuliah Kesekretarian. Praktikan dapat dengan mudah menerapkan bagaimana cara menerima telepon yang baik dan benar.

Sebagai mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran salah satu tugas rutin yakni menangani telepon, maka penanganannya, praktikan lakukan sebaik

mungkin. Melalui telepon, praktikan dapat menerima dan menyampaikan informasi dengan cepat. Oleh karenanya, berkomunikasi melalui telepon dilakukan dengan cara yang sopan dan memperhatikan tata cara yang benar.

Selama praktik kerja lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur untuk dapat melakukan panggilan telepon dengan benar, praktikan mempersiapkan beberapa hal diantaranya :

- a. Praktikan menyiapkan lembar pesan telepon (LPT), alat tulis dan meletakkannya di dekat pesawat telepon
- b. Praktikan membuat daftar nomor telepon yang akan dan sering dihubungi dan meletakkannya di meja kerja.
- c. Praktikan menyiapkan catatan mengenai nama orang yang akan ditelpon.
- d. Praktikan menyiapkan nomor telepon yang dituju.
- e. Praktikan menyiapkan catatan pembicaraan yang akan disampaikan.

Dengan mempersiapkan hal-hal tersebut, dapat menghindari kesalahan dalam bertelepon, sehingga praktikan dapat bertelepon dengan efektif dan efisien.

Adapun cara praktikan menelpon yang baik dan benar sebagai berikut :

1. Praktikan mengangkat gagang telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan menekan tombol angka pada telepon dan menyiapkan alat tulis untuk menulis pesan

2. Praktikan mengucapkan salam dan menyebutkan nama dan asal penelpon yakni “Selamat Pagi dengan Fitria , PT. Telekomunikasi Witel Jakarta Timur”
3. Praktikan menjawab pertanyaan orang yang mengangkat telepon dengan ramah dan rasa ingin tau.
4. Praktikan menyampaikan pesan dengan jelas, tepat dan ramah.
5. Praktikan mengucapkan terima kasih dan salam penutup sebelum telepon ditutup secara perlahan.

Tidak hanya menelpon, praktikan juga sering menerima telepon yang masuk untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur.

Langkah-langkah penanganan telepon masuk sebagai berikut :

1. Praktikan mengangkat gagang telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis
2. Praktikan menyapa penelepon dengan ramah dengan memperkenalkan “Selamat Pagi, dengan Fitria, PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur ada yang dapat saya bantu?”
3. Praktikan menawarkan diri jika siap membantu keperluan penelepon.
4. Praktikan menanyakan nomor telepon penelepon tersebut jika penelepon ingin berbicara dengan pegawai yang sedang tidak ada di tempat atau sedang keluar sehingga dapat dihubungi kembali
5. Jika penelepon salah menelepon, praktikan memberikan petunjuk yang sebaik-baiknya sehingga penelepon dapat menghubungi pihak yang tepat.



6. Setelah pembicaraan selesai, praktikan menunggu hingga penelepon menutup terlebih dahulu teleponnya, setelah itu baru praktikan sendiri yang menutup teleponnya.

### **C. Kendala yang Dihadapi**

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berusaha agar pekerjaan yang dilakukan dapat selesai dengan hasil yang maksimal dan tepat waktu. Namun, dalam pelaksanaannya tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan sempurna, terdapat kendala yang dihadapi sehingga menyebabkan kurang maksimalnya Praktikan dalam melakukan tugasnya.

Kendala tersebut yaitu :

“Sarana kantor yang kurang memadai”

Sarana kantor terdiri dari berbagai macam, salah satunya, komputer. Praktikan membutuhkan komputer sebagai sarana dalam penginputan data, namun komputer yang dimiliki oleh bagian tempat praktikan bekerja jumlahnya terbatas dan seringkali terdapat kendala ketika penggunaan komputer yang dilakukan secara terus-menerus, komputer yang praktikan gunakan sering mengalami gangguan seperti tiba – tiba mati, hal ini disebabkan mungkin karena kapasitas komputer yang sudah melebihi batas atau komputer yang terkena virus sehingga mengganggu proses kerja yang praktikan kerjakan.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Adanya beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan selama bekerja tentu tidak membuat praktikan menjadi kurang baik dalam bekerja justru dengan adanya kendala yang terjadi menjadikan praktikan termotivasi dalam mencari jalan keluar untuk menghadapi kendala tersebut dengan memanfaatkan pengetahuan yang praktikan peroleh di bangku perkuliahan. Berikut adalah upaya yang dilakukan praktikan dalam menghadapi kendala yang ditemui di tempat kerja dalam mengatasi sarana kantor yang kurang memadai.

Sarana kantor yang dimiliki oleh tempat praktikan melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan dirasa praktikan kurang memadai sehingga menyebabkan praktikan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.

Ketersediaan sarana kantor yang cukup dengan kualitas yang baik, sangat dibutuhkan setiap lembaga di mana pun dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi maupun kegiatan operasional lainnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya sarana kantor, tujuan suatu lembaga tidak akan tercapai. Kantor sebagai tempat berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan ketatausahaan maupun administrasi, juga sangat memerlukan sarana kantor.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian sarana yaitu:

“Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan”.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Tim Penyusun KBBI Depdiknas Dendy Sugiyono, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa edisi keempat*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008, hal. 1227.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Donni Juni Priansa dan Agus Garnida yang menyatakan:

“Sarana kantor berarti alat langsung yang digunakan untuk melaksanakan proses kegiatan kantor”.<sup>3</sup>

Begitu juga yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana Kerja Pemerintah Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa Sarana kerja kantor yaitu:

“Sarana kerja kantor ialah suatu fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang ditetapkan”.<sup>4</sup>

Sarana kantor sangat berperan penting dalam proses pelaksanaan kegiatan kantor. Sarana kantor sebagai alat atau benda bergerak yang secara langsung digunakan dalam proses penyelesaian tugas dan pekerjaan kantor.

Menurut pernyataan Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety :

“Sarana kantor itu lebih ditujukan untuk benda-benda bergerak seperti mesin-mesin kantor”.<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat diambil kesimpulan bahwa sarana kantor merupakan suatu fasilitas pelengkap berupa barang atau benda bergerak yang secara langsung dapat digunakan untuk memudahkan pelaksanaan

---

<sup>3</sup> Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, Alfabeta, Bandung, 2013, hal. 223

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah.

<sup>5</sup> Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety, *Modul Memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*, Erlangga, Jakarta, 2010, hal.43.

proses kegiatan kantor dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Contoh sarana kantor seperti mesin – mesin kantor.

Upaya untuk menunjang kelancaran kegiatan kantor diperlukan mesin-mesin kantor yang memadai.

Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety menyatakan bahwa:

“Mesin-mesin kantor (*office machine*) adalah alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah bahan - bahan keterangan dalam pekerjaan kantor yang bekerja secara mekanik, elektrik, dan magnetik”.<sup>6</sup>

Pendapat berikutnya disampaikan oleh Joko Kumoro yang menyatakan bahwa:

“Mesin-mesin kantor (*office machines*) yaitu segenap alat yang dipergunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah, mengirim, dan menyimpan bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan tatausaha yang bekerja secara mekanik, elektrik, elektronik maupun magnetik”.<sup>7</sup>

Pendapat lain juga disampaikan oleh The Liang Gie yang menyatakan bahwa:

“Mesin perkantoran (*office machine*) adalah segenap alat yang dipergunakan untuk mencatat, mengirim, mengganda, dan mengolah bahan keterangan yang bekerja secara mekanis, elektris, elektronik, magnetik, atau secara kimiawi”.<sup>8</sup>

Macam-macam mesin kantor akan terus bertambah dan semakin canggih seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi.

---

<sup>6</sup> Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety, op. cit. hal.46.

<sup>7</sup> Joko Kumoro, Manajemen Perkantoran, *Diktat Kuliah*, FIS UNY, 2000, hal. 81.

<sup>8</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, Libert Yogyakarta, Yogyakarta, 2000, hal.229.

Macam-macam mesin kantor menurut Sri Endang R, Sri Mulyani dan

Suyyety meliputi :

“Komputer, laptop, LCD (*Liquid Crystal Display*), mesin tik manual dan elektronik, mesin fotokopi, mesin penghancur kertas (*paper shredder*), mesin pengganda dokumen, *scanner*, mesin absensi, dan kalkulator”.<sup>9</sup>

Pendapat berikutnya disampaikan oleh Sutrisno dan Suherman yang menyatakan:

“Mesin perkantoran meliputi komputer, mesin tik, fotokopi, risograf, mesin stensil, dan lain-lain”.<sup>10</sup>

Pendapat lain juga disampaikan oleh The Liang Gie (2000: 229) yang menyatakan bahwa:

“Beberapa macam mesin perkantoran meliputi mesin ketik, mesin dikte, mesin hitung, mesin keperluan surat-menyurat, mesin pengganda warkat, dan mesin komunikasi”.<sup>11</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat diambil kesimpulan bahwa mesin-mesin kantor merupakan segenap alat yang dipergunakan untuk menghimpun, mencatat, mengirim, menggandakan, dan mengolah bahanbahan keterangan yang bekerja secara mekanis, elektris, elektronik, magnetik atau secara kimiawi. Mesin-mesin kantor meliputi komputer, laptop, LCD (*Liquid Crystal Display*), mesin tik manual dan elektronik, mesin fotokopi, mesin penghancur kertas (*paper shredder*), mesin pengganda dokumen, *scanner*, mesin absensi, mesin dikte, mesin hitung, mesin keperluan surat-menyurat, mesin komunikasi dan kalkulator.

---

<sup>9</sup> Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety, loc. cit.

<sup>10</sup> Sutrisno dan Suherman, *Modul Menggunakan Peralatan Kantor*, Yudhistira, Sukabumi, 2007, hal. 15.

<sup>11</sup> The Liang Gie, loc. cit.

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa sarana kantor terdiri dari mesin – mesin kantor salah satunya yang sering praktikan gunakan yakni mesin komputer. Salah satu praktik kerja yang praktikan lakukan yaitu menginput data. Proses input data inilah yang mengharuskan praktikan menggunakan sarana kantor berupa mesin komputer secara terus menerus. Penggunaan secara terus menerus inilah yang seringkali menyebabkan komputer yang praktikan gunakan mengalami gangguan, seperti komputer tiba – tiba mati sementara hasil kerja praktikan belum praktikan simpan sehingga praktikan harus mengulang kembali pekerjaan yang sebenarnya praktikan sudah kerjakan dan ini menyebabkan praktikan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Menurut pengamatan praktikan selama melakukan praktik kerja lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ,Witel Jakarta Timur sarana kantor berupa mesin komputer yang tersedia memang belum cukup memadai karena komputer yang dimiliki terutama pada bagian administrasi payment collection kualitasnya mulai menurun.

Dari pernyataan – pernyataan yang telah disampaikan sebelumnya kita tahu bahwa sarana kantor merupakan salah satu faktor pendukung bagi keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan. Sarana dan kantor menjadi bagian penting yang perlu disiapkan secara optimal dan berkesinambungan sehingga dapat menjamin kelancaran aktivitas kerja pegawai. Mengingat pentingnya sarana kantor dalam upaya memperlancar aktivitas kerja pegawai, maka untuk mengatasi kendala yang praktikan rasakan dibutuhkan pengelolaan sarana kantor yang baik. Sarana kantor dalam suatu lembaga harus dikelola dengan baik. Pengelolaan

sarana kantor merupakan salah satu peranan yang sangat penting bagi terlaksananya aktivitas kerja pegawai. Pengelolaan sarana kantor yang baik, efisien, dan efektif mutlak diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Sondang P. Siagian menyatakan bahwa:

“Pengelolaan sarana kantor adalah kegiatan operasional yang terlaksana dengan lancar, efisien dan efektif dibutuhkan sarana tertentu yang harus tersedia dalam jumlah yang tepat, mutu yang dapat diandalkan jenis yang sesuai dengan kebutuhan serta tersedia pada waktu yang tepat”.<sup>12</sup>

Pendapat berikutnya disampaikan oleh Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumarto yang menyatakan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana kantor meliputi:

- 1) Perencanaan
- 2) Pengorganisasian
- 3) Pengawasan
- 4) Pengadaan
- 5) Pencatatan/Inventarisasi
- 6) Penyimpanan atau Penggudangan
- 7) Pendistribusian
- 8) Pemeliharaan
- 9) Penghapusan<sup>13</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan pengelolaan sarana kantor merupakan kegiatan yang meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pencatatan/inventarisasi, penyimpanan, pendistribusian, pemeliharaan, dan penghapusan. Tujuan pengelolaan sarana kantor adalah agar semua kegiatan kantor baik yang bersifat administrasi maupun teknis operasional dapat dijalankan dengan baik dan efisien.

---

<sup>12</sup> Sondang P. Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1992, hal. 249.

<sup>13</sup> Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumarto, *Manajemen Logistik Pedoman Praktis bagi Sekretaris dan Staf Administrasi*, PT Grasindo, Jakarta, 2004, hal. 3.

Salah satu pengelolaan sarana kantor yang dapat dilakukan yakni pemeliharaan sarana kantor. Pemeliharaan sarana kantor sebagai kegiatan pengurusan dan pengaturan sarana kantor agar selalu dalam kondisi baik dan siap digunakan dalam rangka mencapai tujuan lembaga. Pemeliharaan mencakup daya upaya yang terus menerus untuk mengusahakan agar sarana kantor tetap dalam keadaan baik.

Menurut Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety , bahwa :

“Pemeliharaan merupakan kegiatan terus menerus untuk mengusahakan agar barang/bahan kantor tetap dalam keadaan baik atau siap untuk dipakai”.<sup>14</sup>

Pendapat berikutnya dikemukakan oleh Purwanto dan Muhamad Ali yang menyatakan :

“Pemeliharaan dan perawatan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk meningkatkan, mempertahankan, dan mengembalikan peralatan selalu dalam kondisi yang siap pakai dan berfungsi dengan baik”.<sup>15</sup>

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi

Sumarto yang menyatakan bahwa:

“Pemeliharaan merupakan kegiatan pengelolaan alat/barang yang berkaitan dengan upaya mempertahankan kondisi teknis, daya guna, dan daya hasil logistik serta menjamin jangka waktu pemakaian barang mencapai batas waktu yang optimal.”<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety, op. cit. hal. 57.

<sup>15</sup> Purwanto dan Muhamad Ali, *Teknik dan Manajemen Pergudangan*, Direktorat Pembinaan SMK, Jakarta, 2008, Hal. 224.

<sup>16</sup> Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumarto, op. cit. hal. 106.



Pada hakikatnya, sarana kantor sebagai fasilitas penunjang dalam proses aktivitas kerja guna mencapai tujuan lembaga yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dalam penggunaan sarana kantor ketika proses aktivitas kerja berlangsung, harus digunakan dengan sebaik-baiknya agar tidak mengurangi nilai guna dan usia pemakaian dari sarana kantor tersebut. Upaya untuk melaksanakan hal tersebut, dibutuhkan kegiatan pengelolaan terhadap sarana kantor yang dilakukan oleh lembaga agar semua fasilitas yang dimiliki terjaga dengan baik.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat diambil kesimpulan bahwa hakikat pemeliharaan sarana kantor merupakan suatu kegiatan untuk mempertahankan dan mengusahakan agar alat/barang kantor tetap dalam keadaan baik untuk dipakai sampai mencapai batas waktu yang optimal.

Kegiatan pemeliharaan penting bagi setiap pegawai dalam suatu lembaga untuk menunjang kegiatan operasional. Pemeliharaan dilakukan khusus terhadap barang inventaris yang sedang dalam pemakaian tanpa mengubah bentuk aslinya. Pemeliharaan diselenggarakan agar setiap barang kantor selalu dalam kondisi siap pakai dan dapat digunakan sesuai dengan fungsinya. Pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dapat dibagi menjadi beberapa kriteria.

Menurut Ating Tedjasutrisna, Nanang Yusuf Nurdin dan Euis Sumpriana macam-macam pemeliharaan barang-barang kantor dapat dilihat dari dua segi:

- 1) Menurut kurun waktu
  - a) Pemeliharaan sehari-hari, yaitu pemeliharaan yang dilakukan setiap saat (hari), dan dikerjakan oleh orang yang bertanggung jawab/menggunakan barang tersebut.
  - b) Pemeliharaan berkala, yaitu dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, misalnya satu bulan sekali, tiga bulan sekali dan dikerjakan baik oleh sendiri atau minta bantuan orang lain.
- 2) Menurut jenis barang

- a) Barang bergerak, misalnya kendaraan bermotor, alat elektronik dan lain sebagainya. Pemeliharaannya dilakukan tiap hari atau berkala.
- b) Barang tidak bergerak, misalnya menutup kran air, memadamkan listrik. Pemeliharaannya dapat dilakukan tiap hari dengan tujuan untuk mencegah kerusakan, dan mencegah pemborosan.<sup>17</sup>

Pendapat berikutnya dikemukakan oleh Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumarto yang menyatakan macam-macam pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, antara lain:

1) Perawatan *preventif* (pencegahan)

Perawatan *preventif* merupakan cara perawatan alat/barang sebelum mengalami kerusakan.

2) Perawatan *represif*

Perawatan *represif* merupakan cara perawatan alat/barang setelah mengalami kerusakan.<sup>18</sup>

Perawatan alat/barang diperlukan perawatan secara *preventif* maupun *represif* agar mampu mencapai batas umur pemakaian secara optimal. Perawatan secara *preventif* perlu dilakukan secara periodik terhadap setiap alat/barang yang dimiliki, sehingga frekuensi dan biaya perawatan secara *represif* dapat ditekan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan pemeliharaan sarana kantor perlu dilakukan dalam waktu yang berkesinambungan agar sarana kantor yang ada dapat dipakai, sehingga aktivitas kerja dapat berjalan dengan lancar. Pelaksanaan proses pemeliharaan sarana kantor dapat dilakukan dengan pemeliharaan rutin, berkala, *preventif* dan *represif* agar sarana kantor senantiasa siap pakai dan terhindar dari kerusakan serta dapat mengurangi biaya pemeliharaan yang banyak.

---

<sup>17</sup> Ating Tedjasutrisna, Nanang Yusuf Nurdin dan Euis Sumpriana, *Administrasi Kantor SMK 2A Tingkat 2*, CV Armico, Bandung, 2000, hal. 53.

<sup>18</sup> Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumarto, op. cit. hal. 107.

Pemeliharaan sarana kantor membutuhkan cara yang tepat agar sarana kantor dapat berfungsi dengan baik.

Vida Hansa Farida, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana menyatakan bahwa cara pemeliharaan dan perawatan barang kantor yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Selalu membersihkan barang-barang secara teratur, terutama setelah barang dipergunakan. Selalu memisahkan barang yang rusak dengan barang yang tidak rusak.
- 2) Selalu memperbaiki barang yang rusak.
- 3) Memperhatikan cara penyimpanan barang yang baik, benar dan teratur sesuai dengan jenis dan kode masing-masing.
- 4) Selalu menyimpan kembali barang yang telah digunakan pada tempat semula dalam keadaan baik dan benar.
- 5) Selalu mengoperasikan atau menggunakan barang-barang kantor sesuai dengan petunjuk dan aturan pemakaiannya.<sup>19</sup>

Pendapat berikutnya dikemukakan oleh Ating Tedjasutrisna, Nanang Yusuf Nurdin dan Euis Sumpriana yang menyatakan bahwa cara pemeliharaan dan perawatan barang kantor yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Selalu membersihkan barang-barang secara teratur, terutama setelah barang dipergunakan dan selalu memisahkan barang yang rusak dengan barang yang tidak rusak.
- 2) Selalu memperbaiki barang yang rusak.
- 3) Memperhatikan cara penyimpanan barang yang baik, benar dan teratur sesuai dengan jenis dan kode masing-masing (digudang di kunci, cukup ventilasi, tidak lembab).
- 4) Selalu menyimpan kembali barang yang telah digunakan pada tempat semula dalam keadaan baik dan benar.
- 5) Selalu mengoperasikan/menggunakan barang-barang kantor sesuai dengan petunjuk dan aturan pemakaiannya.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Vida Hansa Farida, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana, *Menggunakan Peralatan Kantor*, CV Armico, Bandung, hal. 53.

<sup>20</sup> Ating Tedjasutrisna, Nanang Yusuf Nurdin dan Euis Sumpriana, op. cit. hal. 57.

Pemeliharaan terhadap sarana kantor perlu dilakukan agar sarana kantor tahan lama dan berfungsi dengan baik. Barang-barang kantor seperti mesin-mesin kantor. Mesin-mesin kantor membutuhkan tata cara yang baik dalam pemeliharaan dan perawatan.

Hal ini dapat ditempuh dengan cara-cara pemeliharaan, menurut Vida Hansa Farida, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana yang menyatakan sebagai berikut:

- 1) Pencatatan dan penomoran mesin-mesin kantor
- 2) Penyusunan jadwal perawatan mesin-mesin kantor
- 3) Aktivitas-aktivitas perawatan dan perbaikan yang dilakukan oleh petugas sendiri atau diborongan pada perusahaan lain
- 4) Menentukan jangka waktu usia atau umur mesin-mesin kantor dan pengantiannya dengan mesin-mesin kantor yang baru.<sup>21</sup>

Pendapat lain dikemukakan oleh Soelisno, dkk yang menyatakan cara pemeliharaan mesin-mesin kantor dapat ditempuh dengan tiga cara, yaitu:

- 1) Kontrak pemeliharaan

Pabrikan mesin-mesin memberikan servis produksi mereka sendiri karena produsen tahu benar servis macam apa yang mereka lakukan dan semua suku cadang terjamin juga teknisi-teknisinya terlatih sehingga hal ini dianggap lebih efisien. Cara ini lebih dipilih oleh kantor-kantor walaupun pengeluaran pemeliharaan agak tinggi.

- 2) Servis perorangan

Servis yang bersifat bila dibutuhkan karena dilakukan setelah terjadi kekurangan (*remedial maintenance*). Umur dan jumlah dari mesin-mesin merupakan faktor penting untuk memilih servis perorangan.

- 3) Servis kantor

Servis yang dilakukan sendiri oleh kantor yang bersangkutan. Kebijakan ini ditempuh karena alasan - alasan pertimbangan biaya, pengawasan, dan kelengkapan kantor.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Vida Hansa Farida, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana, op. cit. hal. 54.

<sup>22</sup> Soelisno, dkk, *Pengetahuan Mesin Kantor*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Bandung, 1982, hal. 7.

Pemeliharaan terhadap mesin-mesin kantor selalu disesuaikan dengan jenis mesin-mesin kantor sehingga membutuhkan penanganan pemeliharaan yang berbeda-beda, seperti komputer juga perlu dipelihara agar tetap dalam keadaan siap pakai.

Adapun langkah - langkah pemeliharaan komputer. Menurut MK. Alamsyah cara pemeliharaan atau perawatan komputer adalah sebagai berikut:

- 1) Penempatan komputer harus memenuhi persyaratan yaitu:
  - a) Ruangan tidak bocor dan tidak lembab.
  - b) Ruangan tidak terkena langsung sinar matahari.
  - c) Temperatur dan kelembaban ruang diatur dan disesuaikan dengan spesifikasi kemampuan peralatan komputer.
  - d) Ruangan harus bebas debu dan partikel lainnya termasuk asap rokok, artinya ruangan harus selalu bersih dan sejuk.
- 2) Tata letak ruang komputer perlu mempertimbangkan tampilan dan kesehatan *user* (pemakaian) komputer.
- 3) Untuk perawatan sistem komputer perlu memperhatikan enam faktor yang menjadi penyebab kerusakan yaitu temperatur, debu dan partikel kotoran lainnya, *interferensi noise* (penyimpanan tegangan arus, data atau suara), korosi, medan magnet, dan jalur daya.<sup>23</sup>

Pemeliharaan komputer juga dapat dilakukan dengan cara antara lain sebagai berikut:

- 1) Jauhkan komputer dari lingkungan yang buruk

Komputer sangat rentan terkena sebuah kerusakan maka perawatan secara intensif yaitu dengan menjauhkan komputer dari efek lingkungan yang buruk, seperti selalu menempatkan komputer dalam lingkungan yang kering, menjauhkan dari lingkungan yang basah atau lembab, menjauhkan minuman dari komputer (menghindari tumpah) dan sebagainya.

- 2) Rutin membersihkan layar dan *keyboard*

Selalu membersihkan setiap hari bagian *keyboard* dan layar, namun usahakan untuk menggunakan waslap khusus untuk lap komputer. Hal ini bertujuan untuk menghindari goresan, terutama pada bagian layar komputer. Selain itu gunakan

---

<sup>23</sup> MK. Alamsyah, *Komputer SMK Jilid 1*, CV Armico Bandung, 1993, Hal, 36.

kompresi udara ringan untuk membersihkan bagian selasela *keyboard* komputer agar terhindar dari lecet.<sup>24</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat diambil kesimpulan bahwa cara pemeliharaan sarana kantor dapat dilakukan sesuai dengan tata cara yang baik agar sarana kantor tetap terjaga dalam kondisi siap pakai. Pemeliharaan untuk barang-barang kantor dapat dilakukan dengan cara membersihkan barang-barang secara teratur, memperhatikan penyimpanan dan selalu menyimpan kembali barang setelah dipakai serta mengoperasikan barang sesuai dengan petunjuk dan aturan pemakaiannya. Sedangkan, pemeliharaan untuk mesin-mesin kantor dapat dilakukan dengan cara kontrak pemeliharaan, servis perorangan, dan servis kantor sesuai dengan jadwal perawatan. Cara pemeliharaan sarana kantor membutuhkan penanganan yang berbeda-beda serta disesuaikan dengan jenis sarana yang ada.

Dengan pemeliharaan sarana kantor, diharapkan dapat mencegah terjadinya kendala yang dirasakan praktikan selama praktik bekerja, selain itu agar kendala yang praktikan hadapi tidak berkepanjangan, praktikan berinisiatif untuk menggunakan sarana yang praktikan miliki yakni laptop pribadi ketika komputer yang praktikan gunakan mengalami gangguan. Sehingga praktikan tetap dapat bekerja dan menyelesaikan tugas tepat waktu. Praktikan terlebih dahulu meminta izin kepada pihak perusahaan bahwa praktikan menggunakan peralatan pribadi untuk mengerjakan pekerjaan kantor, setelah mendapat izin barulah praktikan

---

<sup>24</sup> David, Perawatan dan Pemeliharaan Peralatan kantor, Mobile4Job, di Akses dari [http://www.mobile4job.com/index.php?archives/3-Perawatan-dan-Pemeliharaan-Peralatan\\_Kantor.html](http://www.mobile4job.com/index.php?archives/3-Perawatan-dan-Pemeliharaan-Peralatan_Kantor.html), pada tanggal 15 September 2017 pukul 20.00 WIB

dapat menginput kembali data yang dibutuhkan perusahaan dengan menggunakan laptop pribadi setelah itu praktikan simpan dan kemudian praktikan kirim via email kepada pihak yang berwenang dalam mengurus data tersebut untuk selanjutnya.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan sangatlah bermanfaat bagi Praktikan karena merupakan gambaran yang lebih nyata terhadap dunia kerja yang akan dihadapi dan merupakan kegiatan untuk mengaplikasikan teori yang telah didapat dalam dunia pendidikan dan praktik di lapangan pada saat bekerja. Setelah Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia dan membuat laporan ini, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur di Jl. DI Panjaitan No.42, Rawa Bunga Jakarta Timur
2. Praktikan ditempatkan di bagian Payment Collection sebagai admin. Praktikan melakukan pekerjaan yang sifatnya membantu kegiatan operasional berkaitan dengan tugasnya, yaitu melakukan pengolahan data monitoring dan penagihan terhadap konsumen yang lalai dalam melakukan pembayaran serta membuat laporan mengenai bukti penagihan melalui input data yang nantinya akan dilihat oleh regional.
3. Pelaksanaannya, Praktikan menemukan beberapa kendala. Kendala tersebut yaitu sarana kantor yang kurang memadai berkat bimbingan dari para karyawan dan staff bagian payment collection maka praktikan dapat mengatasi kendala tersebut.



## **B. Saran**

Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan mempunyai saran-saran bagi semua pihak agar kegiatan PKL ini dapat berjalan lebih baik di kemudian hari. Berikut adalah saran-saran dari Praktikan:

- 1) Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PKL
  - a. Mahasiswa lebih mempersiapkan tentang kegiatan Praktek Kerja Lapangan
  - b. Mahasiswa meninjau terlebih dahulu tempat yang akan di jadikan sebagai Praktek Kerja Lapangan, apakah tempat tersebut menerima praktikan yang berasal dari Universitas dan apakah terdapat bidang yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki mahasiswa
  - c. Mahasiswa melaksanakan tugas di tempat Praktek Kerja Lapangan dengan baik dan mentaati peraturan yang ada.
- 2) Bagi Fakultas Ekonomi
  - a. Memberikan informasi mengenai dosen pembimbing tidak lama setelah mahasiswa melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan, agar mengetahui bagaimana dan apa saja yang diperlukan untuk membuat laporan.
  - b. Memberikan kemudahan untuk mahasiswa dalam proses pembuatan surat izin melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.
  - c. Memberikan informasi tentang jadwal pengumpulan Laporan dan Seminar Praktek Kerja Lapangan dengan jelas

### 3) Bagi Tempat PKL

- a. Praktikan dapat membantu pekerjaan karyawan di tempat PKL sesuai dengan yang diharapkan, dan dapat menjalin hubungan yang baik kedepannya.
- b. Satuan Kerja mengecek kembali pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan.
- c. Perusahaan melaksanakan kegiatan pemeliharaan sarana kantor yang sesuai dengan prosedur sehingga tercipta sarana kantor yang terpelihara dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ating Tedjasutrisna, Nanang Yusuf Nurdin dan Euis Sumpriana. (2000). *Administrasi Kantor SMK 2A Tingkat 2*. Bandung: CV Armico.
- David. (2015). *Perawatan dan Pemeliharaan Peralatan Kantor*. Diakses dari <http://www.mobile4job.com/index.php/?archives/3-Perawatan-dan-Pemeliharaan-Peralatan-Kantor.html> pada tanggal 15 September 2017, pukul 20.00 WIB.
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Joko Kumoro. (2000). *Manajemen Perkantoran*. Diktat Kuliah. FIS UNY.
- Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumarto. (2004). *Manajemen Logistik Pedoman Praktis bagi Sekretaris dan Staf Administrasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- MK. Alamsyah. (1993). *Komputer SMK Jilid 1*. Bandung: CV Armico.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah.
- Purwanto dan Muhamad Ali. (2008). *Teknik dan Manajemen Pergudangan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK
- Siprianus Edi Hardum. (2016). Tingkatkan Kreativitas Lewat Tenaga Kerja Terampil”, Berita Satu, di Akses dari <http://www.beritasatu.com/ekonomi/374464-menaker-tingkatkan-produktivitas-lewat-tenaga-kerja-terampil.html>, pada tanggal 10 September 2017 pukul 10.00 WIB
- Soelisno, dkk. (1982). *Pengetahuan Mesin Kantor*. Bandung: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sondang P. Siagian. (1992). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety. (2010). *Modul Memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Erlangga
- Sutrisno dan Suherman. (2007). *Modul Menggunakan Peralatan Kantor*. Sukabumi: Yudhistira

Tim Penyusun KBBI Depdiknas Dendy Sugiyono, dkk. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa edisi keempat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

*The Liang Gie*. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Vida Hansa Farida, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana. (2004). *Menggunakan*

## Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486  
Laman : [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

Nomor : 3468/UN39.12/KM/2016  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

24 Mei 2016

Yth. Manager HRD Telkom Prumpung  
Jl. DI Panjaitan No.42, Rawa Bunga,  
Jakarta Timur

Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Sebanyak : 4 Orang (Fitria Nurcahyanti, dkk) Daftar Nama Terlampir.  
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan  
Pada Tanggal 1 Agustus s.d. 31 Agustus 2016  
No. Telp/HP : 085778024058

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Pendidikan Ekonomi

Drs. Syaifullah  
NIP. 195702161984031001

## Lampiran 2 Surat Penerimaan Mahasiswa PKL

Nomor : Tel. 185/PS 300/R2W-2F520000/2016

Jakarta, 13 Juni 2016

Kepada Yth :  
Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
Jl. Rawamangun Muka  
Jakarta



Perihal : **Permohonan Prakerin**

Menjawab surat Saudara Nomor : 3468/UN39.12/KM/2016 tanggal 24 Mei 2016 Perihal Permohonan izin Praktek Kerja Lapangan, dengan ini diberitahukan bahwa permohonan Saudara disetujui terhitung mulai tanggal 1 Agustus s/d 31 Agustus 2016 di Unit **CUSTOMER CARE WITEL JAKARTA TIMUR**

Adapun nama siswa yang dimaksud adalah :

NO	NIM	N A M A	JURUSAN
1	8105141430	FITRIA NURCAHYANTI	EKONOMI & ADMINISTRASI
2	8105141432	SOFIA AMINA AZZAHRIA	EKONOMI & ADMINISTRASI
3	8105141445	LUTHFYANA KHOIRUNNISA	EKONOMI & ADMINISTRASI

Ketentuan yang harus dipenuhi oleh peserta adalah :

- Mengisi surat Pernyataan Kerja Praktek / Penelitian bermaterai Rp.6000,-
- Mentaati peraturan yang berlaku di PT. Telkom a.l : disiplin, berpakaian rapih dan memakai tanda pengenal
- Tidak diberikan uang lelah/transport
- Tidak diberikan sertifikat
- Mendapat **Surat Keterangan** selesai melaksanakan Kerja Praktek.
- Selama Kerja Praktek wajib menggunakan alat komunikasi (hand phone) dengan Provider dari PT.TELKOM group

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatiannya

Hormat kami,

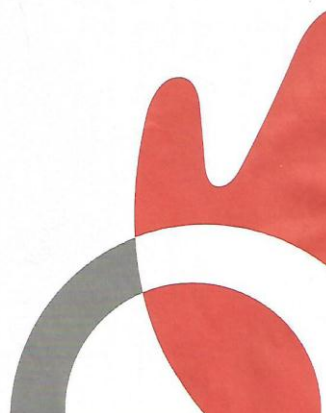
  
**Metty Rokhayati**  
MGR HR AND CDC JAKARTA TIMUR

Lampiran : -

### Tembusan

1. Sdr. MGR CUSTOMER CARE JAKARTA TIMUR
2. Sdr. ASMAN HR DEVELOPMENT JAKARTA TIMUR
3. Sdr. ASMAN HR SERVICE JAKARTA TIMUR

Kantor : Telkom Jakarta Timur  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. T (021) 856 0000  
Jl. D.J. Panjaitan Kav. 42 Jakarta Timur 13350 F (021) 856 0196



## Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan PKL

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: C. Tel.289 /PS000/ R2W-2F520000/2016

Yang bertandatangan di bawah ini kami atas nama **PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, WITEL Jakarta Timur** menerangkan bahwa:

Nama : METTY ROKHAYATI  
NIK : 612276  
Jabatan : MGR HR & CDC WITEL JAKARTA TIMUR

Menerangkan bahwa :

Nama : FITRIA NURCAHYANTI  
NIM : 8105141430  
Jurusan : EKONOMI & ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
Jl. Rawamangun Muka  
Jakarta

Telah menyelesaikan Praktek Kerja Industri dari tanggal 1 Agustus 2016 s/d 31 Agustus 2016 di Unit PAYMENT COLLECTION WITEL JAKARTA TIMUR.

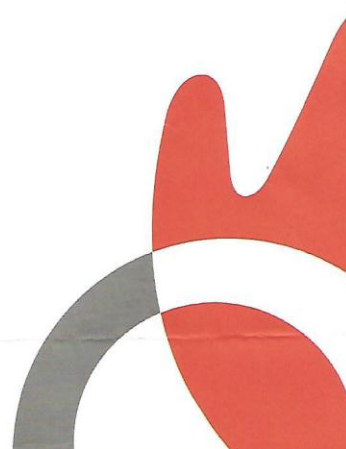
Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk laporan Siswa yang telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Jakarta, 31 Agustus 2016

**METTY ROKHAYATI**  
MGR HR & CDC WITEL JAKARTA TIMUR

Kantor : Telkom Jakarta Timur  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. T (021) 856 0000  
Jl. D.J. Panjaitan Kav. 42 Jakarta Timur 13350 F (021) 856 0196



## Lampiran 4 Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..2.. SKS

Nama : FITRIA NURCAHYANTI  
No. Registrasi : 8105141430  
Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI  
Tempat Praktik : PT. TELKOM WITEL JAK-TIM  
Alamat Praktik/Telp : JL. DI PANJAITAN NO. 42 / (021) 8572500

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 01 - Agustus - 2016	1. <i>fe</i>	
2.	Selasa, 02 - Agustus - 2016	2. <i>fe</i>	
3.	Rabu, 03 - Agustus - 2016	3. <i>fe</i>	
4.	Kamis, 04 - Agustus - 2016	4. <i>fe</i>	
5.	Jum'at, 05 - Agustus - 2016	5. <i>fe</i>	
6.	Senin, 08 - Agustus - 2016	6. <i>fe</i>	
7.	Selasa, 09 - Agustus - 2016	7. <i>fe</i>	
8.	Rabu, 10 - Agustus - 2016	8. <i>fe</i>	
9.	Kamis, 11 - Agustus - 2016	9. <i>fe</i>	
10.	Jum'at, 12 - Agustus - 2016	10. <i>fe</i>	
11.	Senin, 15 - Agustus - 2016	11. <i>fe</i>	
12.	Selasa, 16 - Agustus - 2016	12. <i>fe</i>	
13.	Rabu, 17 - Agustus - 2016	13. Libur	Hari Kemerdekaan
14.	Kamis, 18 - Agustus - 2016	14. <i>fe</i>	
15.	Jum'at, 19 - Agustus - 2016	15. <i>fe</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2016  
Penilai,

*Surya D*  
Telkom Indonesia

## Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



## Lampiran 5 Daftar Hadir PKL



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO.  
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
2... SKS

Nama : FITRIA NURCAHYANTI  
No. Registrasi : 8105141430  
Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI  
Tempat Praktik : PT. TELKOM WITEL JAK-TIM  
Alamat Praktik/Telp : JL. DI PANJAITAN NO. 42 / (021) 8572500

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 22 Agustus 2016	1. <i>fr</i>	
2.	Selasa, 23 Agustus 2016	2. <i>fr</i>	
3.	Rabu, 24 Agustus 2016	3. <i>fr</i>	
4.	Kamis, 25 Agustus 2016	4. <i>fr</i>	
5.	Jumat, 26 Agustus 2016	5. S	Sakit
6.	Senin, 29 Agustus 2016	6. <i>fr</i>	
7.	Selasa, 30 Agustus 2016	7. <i>fr</i>	
8.	Rabu, 31 Agustus 2016	8. <i>fr</i>	
9.		9.	
10.		10.	
11.		11.	
12.		12.	
13.		13.	
14.		14.	
15.		15.	

Catatan :


Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta, 31 Agustus 2016

Penilai

*Guyad*  
Telkom Indonesia

## Lampiran 6 Kartu Konsultan Pembimbingan Penulisan PKL




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
 E-mail: www.fe.unj.ac.id



1. Nama Mahasiswa : FITRIA NURCAHYANTI

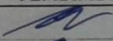

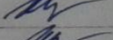
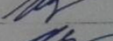
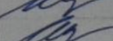
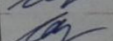
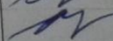
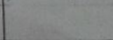
2. No.Registrasi : 8105141430

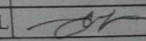
3. Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI

4. Dosen Pembimbing : Oslly Usman, S.E., M. Bur Mat

NIP. 197401152008011008

5. Judul PKL : Laporan Praktik Kerja Lapangan  
Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk  
Witel Jakarta Timur Bagian Payment  
Collection

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	25/8/2017	Bab I : Latar Belakang	Diperbaiki & Diperjelas Latar belakangnya	
2	30/8/2017	Bab II : Profil Perusahaan	Dipersingkat sejarahnya	
3	3/9/2017	Bab III : Bidang Kerja	Perdetail bidang kerjanya	
4	7/9/2017	Bab III : Revisi Bidang Kerja		
5	11/9/2017	Bab III : Kendala dan Cara Mengatasi		
6	14/9/2017	Bab III : Penambahan Teori	Teori Diperbanyak	
7	18/9/2017	Bab IV : Kesimpulan dan Saran		
8	19/9/2017	Review Keseluruhan		
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL 

## Lampiran 7 Lembar Penilaian PKL



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO.  
IAS/TNA/3640

## PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

## PROGRAM SARJANA (S1)

..... SKS

Nama : FITRA NURCAHYANTI  
No.Registrasi : 8105141430  
Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI  
Tempat Praktik : PT. TELKOM WITEL JAK-TIM  
Alamat Praktik/Telp : DE DI - PANJAITAN NO.42 / (021) 8572500

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	80	1.Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	80	Skor    Nilai    Predikat
3	Sikap dan Kepribadian	80	80-100    A    Sangat baik
4	Kemampuan Dasar	95	70-79    B    Baik
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	95	60-69    C    Cukup
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	95	55-59    D    Kurang
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	85	2.Alokasi Waktu Praktik :
8	Aktivitas dan Kreativitas	80	2 sks : 90-120 jam kerja efektif
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95	3 sks : 135-175 jam kerja efektif
10	Hasil Pekerjaan	90	Nilai Rata-rata :
			<div><div>875</div><div>=</div><div>87.5</div></div> <div>10 (sepuluh)</div>
			Nilai Akhir :
			<div><div>87</div><div>A</div></div> <div>Angka bulat</div> <div>huruf</div>
	Jumlah	875	

Jakarta, 31 Agustus 2016

Penilai,

Telkom  
Surya Indonesia

Catatan :

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 8 Kegiatan Harian PKL

**LEMBAR KEGIATAN HARIAN****Praktik Kerja Lapangan (PKL)****PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.**

<b>NO.</b>	<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
1.	Senin, 1 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempatan posisi Praktikan</li> <li>• Perkenalan Praktikan kepada pegawai</li> <li>• Perkenalan Praktikan mengenai bidang kerja</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> </ul>
2.	Selasa, 2 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima telepon</li> <li>• Menginput data buku acara</li> </ul>
3.	Rabu, 3 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima telepon</li> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
4.	Kamis, 4 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara</li> </ul>

		<p>kunjungan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
5.	Jum'at, 5 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima telepon</li> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
6.	Senin, 8 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon</li> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
7.	Selasa, 9 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
8.	Rabu, 10 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon</li> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara</li> </ul>

		kunjungan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
9.	Kamis, 11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
10.	Jum'at, 12 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
11.	Senin, 15 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon</li> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
12.	Selasa, 16 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara</li> </ul>

		kunjungan
13.	Rabu, 17 Agustus 2016	<b>LIBUR HARI KEMERDEKAAN</b>
14.	Kamis, 18 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima telepon</li> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
15.	Jum'at, 19 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
16.	Senin, 22 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
17.	Selasa, 23 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>

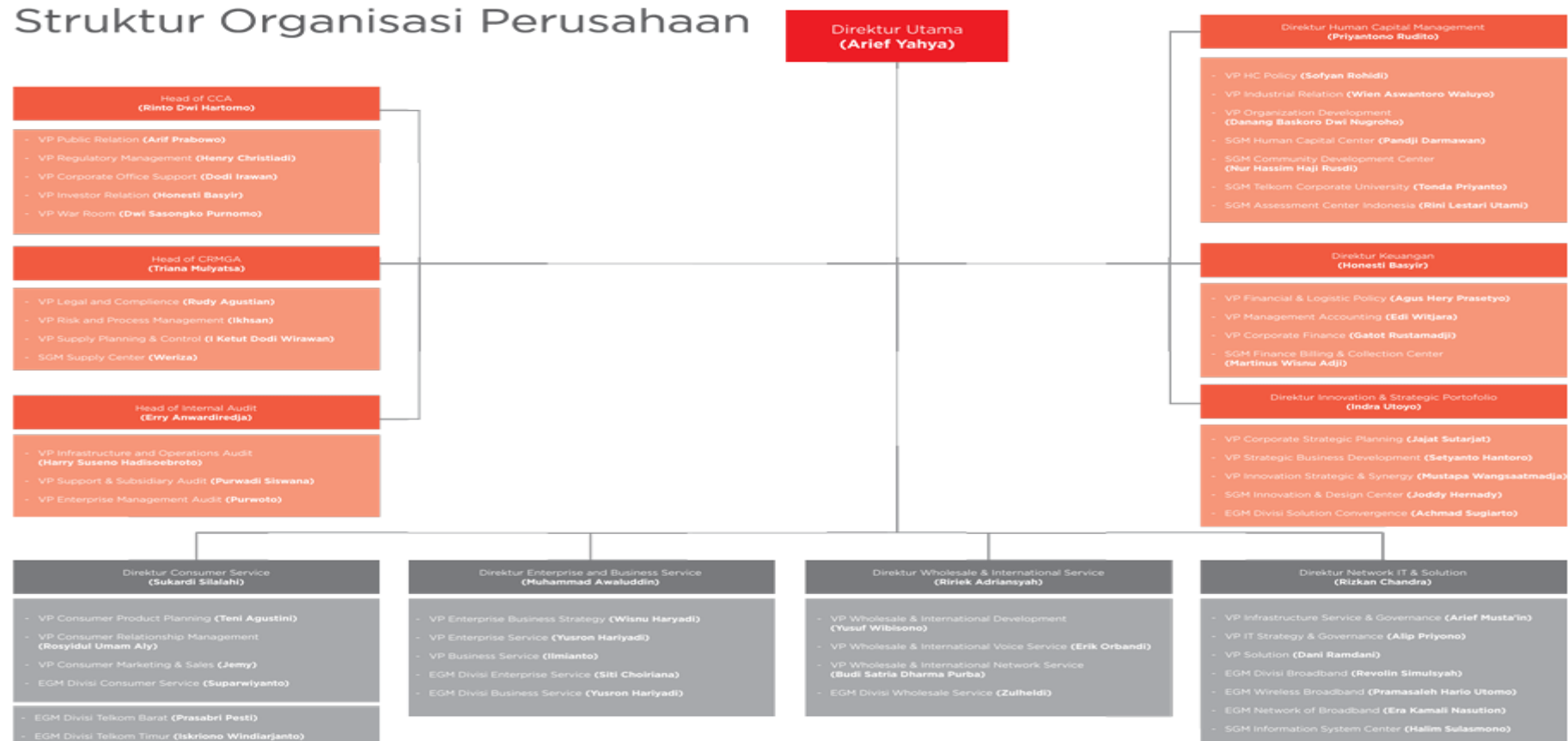
18.	Rabu, 24 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
19.	Kamis, 25 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
20.	Jum'at, 26 Agustus 2016	<b>SAKIT</b>
21.	Senin, 29 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
22.	Selasa, 30 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para visitor</li> <li>• Menginput data buku acara kunjungan</li> <li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li> </ul>
23.	Rabu, 31 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeprint WO</li> <li>• Membagikan WO kepada para</li> </ul>



		<p>visitor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Menginput data buku acara kunjungan</li><li>• Mengarsip buku acara kunjungan</li></ul>
--	--	---

## Lampiran 9 Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi Perusahaan



Lampiran 10 Sarana Kantor Bagian Payment Collection



## Lampiran 11 Saran dan Perbaikan PKL



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Dikong R, Jalan Rawasari Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721 2274/706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id

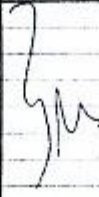


ISO 9001:2015 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO. 1427/MS-000

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL  
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa
2. No.Registrasi
3. Program Studi
4. Tanggal Ujian PKL

: FITRIA ANICAHYANTI  
: 8105141130  
: PEMBIYAHAN EKONOMI  
: 03 OKTOBER 2017

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN	
1	Munawardi S.E., M.Si	Lembar eksekutif ditambah lagi	i		
2		Dijelaskan sesuai dengan urutan bidang	22 - 29		
3		karya			
4		Dikelompokkan sesuai bidang karya dan	22 - 29		
5		Menambahkan mata kuliah terkait			
6		Jelaskan kendala lebih rinci	30		
7		Gunakan numbering jangan point	47 - 48		
8					
9					
10					
Sudah diperbaiki sesuai saran == SETUJU DIPERBANYAK ==		Paraf Pembimbing 	Paraf Pembimbing 		

## Catatan :

1. Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan PKL, kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing
2. Target perbaikan/penyempurnaan PKL ..... setelah tanggal ujian PKL
3. Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan

## Lampiran 12 Saran dan Perbaikan



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO.  
IAS/ENJ/3640

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL  
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa
2. No.Registrasi
3. Program Studi
4. Tanggal Ujian PKL

: FITRIA ANICAHYANTI  
: 8105141430  
: PENDIDIKAN EKONOMI  
: 03 OKTOBER 2017

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Darmarika Swaramarinda S.Pd,MSE	Fontnya diramakan untuk teori dan spasi 1	30 - 44	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Sudah diperbaiki sesuai saran <== SETUJU DIPERBANYAK ==>		Paraf Pembimbing	Paraf Pembimbing	

## Catatan :

1. Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan PKL, kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing
2. Target perbaikan/penyempurnaan PKL ..... setelah tanggal ujian PKL
3. Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan